

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2019



**МОИ
документы**

государственные услуги
МОСКВА

МОСКВА –
в тройке мировых лидеров
по развитию госуслуг
по итогам исследования,
проведенного
Pricewaterhouse
Coopers



В РОССИИ

Достижения (данные 2017 г.)

Выполнение
норматива
количества окон

2 584 чел.



Москва

ЗАГРУЖЕННОСТЬ
ОКОН В МОСКВЕ
в 2 раза ниже
норматива*

3 300 чел.



РФ

*5 000 чел.
на 1 окно



Норматив

Охват жителей
центрами госуслуг

Москва 100%

РФ 96%



Норматив 90%

Количество
предоставленных
услуг 2017г.

РФ 97 млн

| 266 000 услуг в день

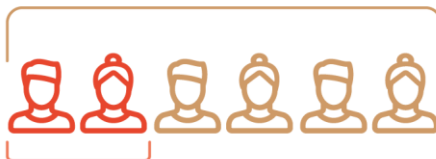


Москва 25,6 млн

| 70 000 услуг в день

Количество
сотрудников
в центрах госуслуг

РФ >63 000 чел.



Москва >7 000 чел.

| 11% от общего количества по РФ



ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории



>180

услуг



130

центров
госуслуг



>7000

сотрудников



>6600

окон приема



7 дней в
неделю



ЦЕНТРЫ:
8.00 до **20.00**
ФЛАГМАНЫ И
ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ:
10.00 до **22.00**



услуг без
привязки к месту
жительства

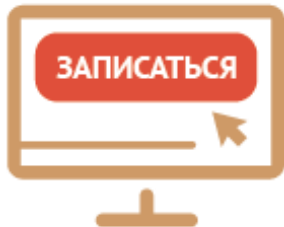


~70000

посетителей
в день



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



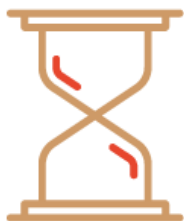
Предварительная
запись



Уведомление
о готовности документов



Онлайн-мониторинг
загруженности центров



3
минуты

среднее время
ожидания



>15
минут

< 1% посетителей



в подарок



КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Доступная среда



Велопарковка



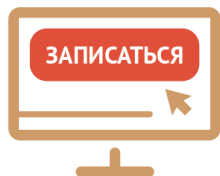
Детский уголок



Копирование
документов



Оплата
пошлин



Предварительная
запись



Администратор
зала



Бесплатный WiFi



Кофе/снэки



ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

8 способов обратной связи



Пульты
оценки качества



E-mail / Почта



Соцсети



Мобильное
приложение



Анкетирование
и краудсорсинг



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru



Горячая линия



Книга отзывов
и предложений



РЕЗУЛЬТАТ

Данные за 2016-2018 гг.



97% довольных посетителей



За последние
2 года
мы снизили
процент жалоб
в 5 раз

Флагманские офисы «Мои Документы»

Общая информация



большая площадь
помещения



расширенная
зона электронных услуг



просторный
детский уголок



комфортная
зона ожидания

**Флагманский офис
«Мои Документы» –
это ведущий центр
предоставления госуслуг,
главный окружной центр,
который предоставляет
революционно новый
уровень сервиса.**

Флагманские офисы «Мои Документы»



Дополнительные сервисы

Главная особенность –
расширенный перечень
услуг и дополнительных
сервисов.



моё кафе



мой банк



мой нотариус



моё искусство



моё здоровье



моё фото



мои путешествия



регистрация ТС

мои
документы
МОСКВА

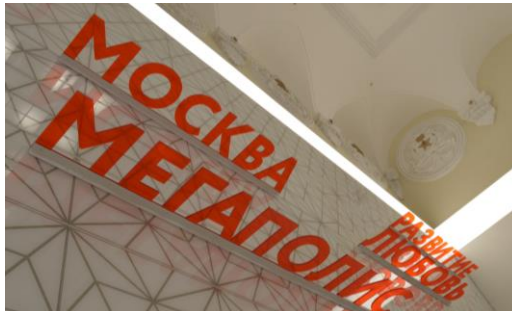
Дворец госуслуг на ВДНХ



расположение в историческом павильоне № 71 на ВДНХ



просторный конференц-зал



здание павильона отреставрировано и обновлено



зона отдыха и детский уголок

Общая информация

Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги

Дворец госуслуг на ВДНХ

Услуги и сервисы



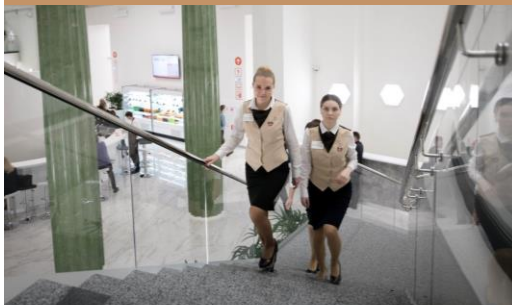
регистрация права собственности
на объекты недвижимости по России



возможность безналичной оплаты
госпошлин в окнах приема



кафе



Учебный центр для сотрудников

Во Дворце госуслуг жители
могут получить более 180
государственных услуг,
а также уникальную услугу
Росреестра и воспользоваться
дополнительными сервисами
в новом формате

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги



Регистрация права собственности на объекты недвижимости по России
(во Дворце госуслуг)



Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и смерти



Регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
(во флагманских офисах и Дворце госуслуг)



Регистрация транспортного средства



Оформление полиса ОМС нового образца в форме пластиковой карты



Водительские удостоверения

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Смена имени/фамилии



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья



Московский стандарт госуслуг

- 1 Клиент всегда прав.
- 2 Главное – профессионализм.
- 3 Беречь время клиента.
- 4 Выслушать, услышать, помочь.
- 5 Доступность и удобство.
- 6 Дружелюбие и приветливость.
- 7 Личная ответственность за качество работы.
- 8 Помощь людям с удовольствием и гордостью.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,
МОСКВИЧИ!

С.С. Собянин

**Московские центры
«Мои Документы» — лидеры в стране
и мире по оказанию госуслуг.**

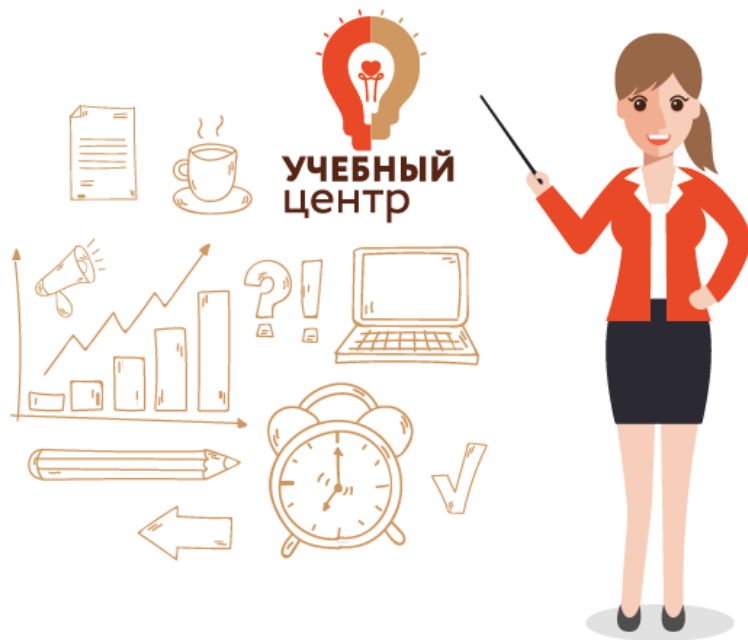
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 7 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

Принципы работы центров

Искренний сервис



Искренний сервис — это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

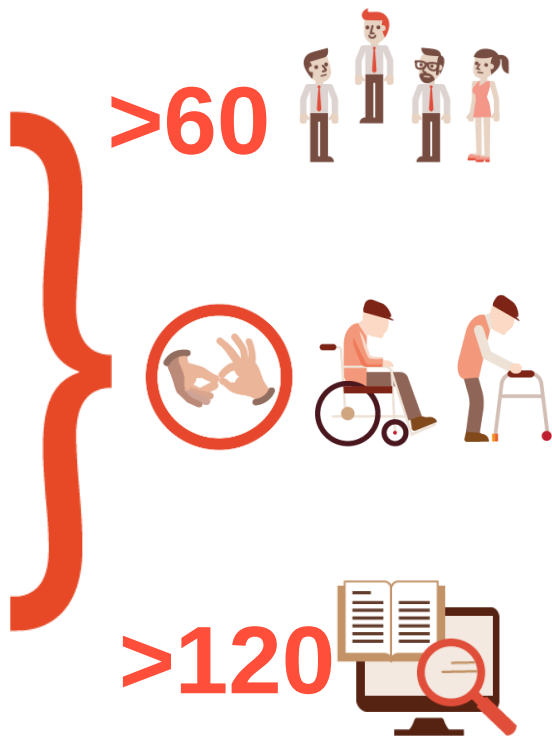


Качественное корпоративное обучение – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах.

Тренеры Учебного центра – это ранее работавшие в окнах специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний готовы обучать слушателей, и профессиональные психологи-тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.



>17000
человеко-курсов

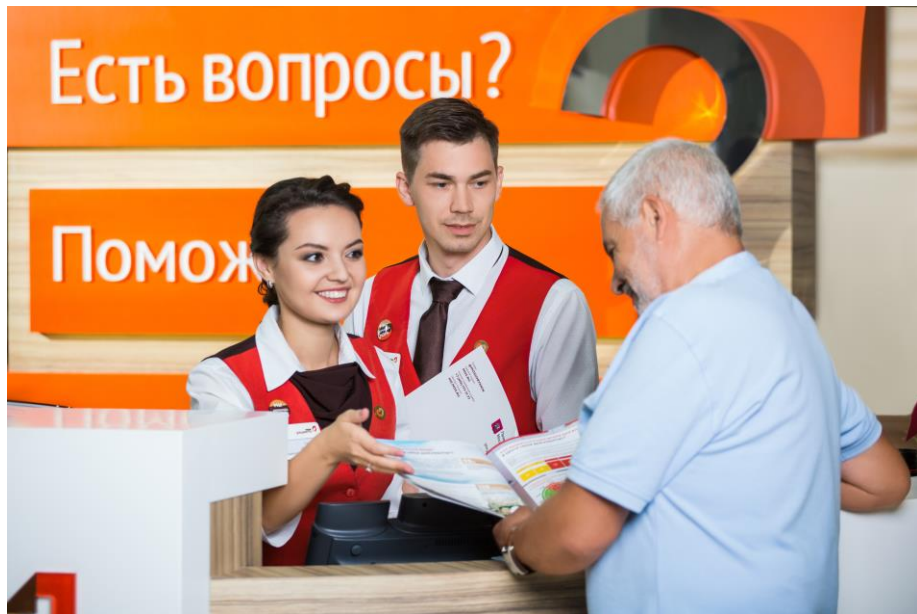


очных программ
для повышения квалификации

обучающая программа по приему
маломобильных граждан
тренинг «Культура общения
и обслуживания людей с
инвалидностью и ММГ»

курсов дистанционного обучения

Спасибо за внимание!



**Мы слышим, чего
хотят посетители,
и делаем то,
о чем они просят**

И даже чуточку больше...

**мои
документы**
МОСКВА

